**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El Expediente Nº 267-65907/2025, caratulado: “CONTRERAS RAFAEL ARCÁNGEL. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación Período 07 y 12/2024 y 03/2025”; el Acta de Directorio Nº 40/2025, y,

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°845930 efectuado el 31/03/2025, ante EDESA S.A., por el Sr. Jorge Fernández (titular del suministro. Sr. Rafael Arcángel Contreras), en adelante usuario y/o reclamante, correspondiente al NIS N° 2034239, con domicilio en General Güemes N° 190 Barrio General Güemes, de la localidad de General Mosconi, Provincia de Salta; domicilio electrónico en nachocara2015@gmail.com, quien reclama por facturación excesiva en el período 07/2024, y que no se corresponde con el consumo real ni con la calidad de servicio prestado, por lo que solicita una revisión de la facturación (fs. 01/02/04).

Que luego el usuario realiza nuevo reclamo, identificado bajo el N° 846185, del 29/03/2025, quien reclama consumo elevado en el período 12/24, considera que dicho importe es excesivo y no se corresponde con el consumo real ni con la calidad del servicio prestado (fs. 03).

Que se registra nuevo reclamo N° 849649, del 05/05/2025, en relación a los consumos facturados del período 03/2025 (fs. 06/07).

Que a fs. 08/10, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC 4841/2025 del 21/05/2025, con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 11, respondiendo al usuario respecto al reclamo de facturación Período 07/2024 – Recargo, expresa que se procedió a realizar un análisis en sus registros de facturación del período reclamado sin haberse detectado la facturación de dicho concepto (Recargo) por lo que ratifican la facturación reclamada en su totalidad.

Que le explica además, sobre el mayor monto facturado por el consumo registrado, el cual podría obedecer a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución de energía eléctrica a causa del proceso inflacionario que vive nuestro país, a más de la política nacional de segmentación tarifaria que resulta de público y notorio conocimiento, circunstancias estas que se ven reflejadas en los cuadros tarifarios, que son las bases que conforman el cálculo y cobro del servicio en cada una de las categorías tarifarias existentes. Mencionó que los mismos son publicados en el diario local para conocimiento de todos los usuarios/clientes de energía eléctrica de la provincia; en la página del ENRESP y se encuentran a disposición en las oficinas de la Distribuidora o en la página web.

Que finaliza la nota la Prestadora, informando al reclamante respecto de la posibilidad de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que la Distribuidora remite nuevamente al usuario nota DSC 4893/2025 (fs. 12/15), del 22 de mayo de 2025, con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 16, en respuesta a los reclamos 846185-849649, a los fines de informarle que la empresa procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos reclamados (12/2024-03/2025) contra el promedio de los consumos que registró el suministro durante los últimos doce meses previos a los periodos objetos de impugnación.

Que párrafo aparte, EDESA aclara que para el análisis de su reclamo, se tuvo en cuenta todos los períodos reclamados: 12/2024-03/2025, tomando como referencia el mayor consumo registrado, en este caso el período 03/2025, donde surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 469 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 430 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 9% (75% = ó <).

Que existiendo entonces una diferencia en el consumo menor o igual al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, se concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de esta distribuidora en los términos del Art. 31, primer párrafo, de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que por esa razón de orden legal, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por su parte y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 12/2024-03/2025.

Que a fs. 17 rola Disconformidad del usuario, el 21/05/2025 mediante correo electrónico enviado de la casilla “nachocara2015@gmail.com” y a fs. 18 disconformidad enviada de la casilla “paola2005jor@gmail.com” el 22/05/2025.

Que el 28 de mayo de 2025, mediante Nota DSCE N° 799/2025 obrante a fs. 19/22, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota de respuesta al reclamo 845930, y de respuesta a los reclamos 846185 – 849649, por lo que ratifican en todos sus términos la facturación de los periodos 12/2024 y 03/2025. Aclara que en relación al reclamo N° 845930, donde el usuario reclama por el periodo 07/2024, se advierte que se trata de un reclama de consumo y no de facturación por RECARGO. Aclarado esto, lo incluye dentro del planteo de disconformidad de consumo para estos periodos. Finalmente, y en relación al cambio de medidor realizado el día 28/04/25, se aclara que el cambio ocurrió producto a la instalación de un medidor inteligente N° 804090993, marca INHEMETER.

Que mediante Actuación NO EX 267 - GEE N° 2664 – 2025, interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, solicitando a la Distribuidora la realización de contraste. Y por nota DSCE 952/2025 (NTEXI 267 - ME N° 3005 – 2025), la Distribuidora informa que el medidor N°6321830 fue dado de baja el 19/05/25, por lo que no podrá ser contrastado en el

laboratorio de la empresa.

Que el 01/08/2025 interviene nuevamente la Gerencia Eléctrica de este Organismo, mediante Actuación IF TEC 267 - GEE N° 527 – 2025, emitiendo su correspondiente informe técnico, en el cual expresa que el medidor N° 6321830 no fue sometido a un ensayo en laboratorio, por motivos tal como lo indicó la prestadora, lo que impide a dicha Gerencia tener certeza sobre su correcto funcionamiento. Resalta que todos los reclamos realizados fueron registrados utilizando el medidor que fue reemplazado y respecto al cual se solicitó el contraste.

Que finaliza el informe, considerando que la actitud de la Prestadora, que al tener registro de los reclamos de usuario decidió reemplazar el medidor instalado por uno inteligente, sin haber realizado el contraste en laboratorio del mismo, por lo que concluye la Gerencia interviniente que la Prestadora deberá refacturar los períodos reclamados, basándose en el promedio de los consumos registrados posteriormente.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, interviene la Gerencia Jurídica del ENRESP, por lo que corresponde distinguir dos cuestiones, por un lado si los consumos facturados en los períodos recurridos son correctos, y por el otro lado si la Distribuidora actuó diligentemente al tratar y responder los reclamos realizados por el usuario.

Que es menester citar la normativa vigente aplicable al caso, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios prestados por EDESA S.A., en el **art. 3º Derechos del Titular, inc. b)** Funcionamiento del medidor: "*El titular podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del medidor o equipo de medición instalado. En caso de requerir el titular un control de su medidor o equipo de medición. LA DISTRIBUIDORA podrá optar, en primer término, por realizar una verificación del funcionamiento del mismo. De existir dudas o no estar de acuerdo el titular con el resultado de la verificación, podrá solicitar el contraste "in situ". […] En el caso de existir dudas aún o no estar de acuerdo el titular con el resultado del contraste "in situ" podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA*

*su recontraste en Laboratorio".*

Que así también, el **art. 4° inc. b) del Régimen de Suministro** establece que: *"LA DISTRIBUIDORA solo deberá facturar por la energía suministrada y/o servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del cuadro tarifario autorizado, más los fondos, tasas e impuestos que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes. En los casos en que el Régimen tarifario no disponga lo contario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo"* .

Que complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. Ente Reg. N° 1200/23)** en su **art. 6°**, RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que*: "6.1 Para el caso de cuestionamientos sobre facturación, las PRESTADORAS, según el caso y conjuntamente con el expediente, deberán acompañar al ENRESP, la siguiente documentación e información: a) Actas de constatación de estado del medidor y del servicio, priorizando la participación y firma del usuario involucrado. b) Informe sobre la verificación del medidor efectuada en el domicilio (ín situ), la que deberá realizarse mediante procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por el Ente. c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados en medidores patrón certificado) o en laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctricos. d) Registros de consumo de los últimos 24 meses teniendo en cuenta la fecha del reclamo y los posteriores hasta el momento de la remisión de las actuaciones al ENRESP. e) Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado para su cálculo, en casos de recupero de energía".*

Que, en el presente caso, de las constancias obrantes en el expediente se verifica que el usuario formuló sus reclamos en fechas 29/03/2025, 31/03/2025 y 05/05/2025. Asimismo, se acredita que el medidor entonces instalado —Nº 6321830, marca Medidores Argentinos— fue reemplazado el día 28/04/2025 por el medidor Nº 804090993, marca INHEMETER. Ello implica que, al momento de efectuar el recambio, la Distribuidora ya se encontraba debidamente anoticiada de la existencia de los

reclamos. Sin embargo, conforme lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica de este Ente Regulador, no fue posible realizar el contraste del equipo retirado, solicitado por dicha Gerencia, perdiéndose así la única prueba técnica directa que habría permitido constatar su correcto funcionamiento.

Que por todo lo antes mencionado, la Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos, los informes de las Gerencias intervinientes del ENRESP, corresponde **HACER LUGAR** la disconformidad presentada por el reclamante Sr. Jorge Fernández (titular del suministro. Sr. Rafael Arcángel Contreras), y en su mérito, **ORDENAR** a EDESA S.A. proceda a REFACTURAR los períodos reclamados (07 y 12/2024 y 03/2025) en base al promedio de los consumos registrados posteriormente, según lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica.

Que, por lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240 en su art. 31 la cual dice textualmente: *"En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%)* ***del importe cobrado o reclamado indebidamente****. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente*. Es por ello que corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A. que en caso que el usuario hubiera efectuado el pago de las facturas cuestionadas, proceda a realizar el reintegro de la diferencia con más los intereses correspondientes calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución. Asimismo, deberá indemnizar al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe facturado indebidamente, debiendo ambos conceptos hacerse efectivos en la factura inmediata siguiente, en cumplimiento estricto de la normativa citada.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento de los reclamos planteados por el usuario, se

ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar un tratamiento adecuado.

Que en primer lugar, se advierte que las respuestas dadas por la Empresa, mediante nota DSC 4841/2025 y 4893/2025 son extemporáneas, incumpliendo lo establecido en el **art. 7º** segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ENRESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario, por lo que la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el **artículo 11** del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su **apartado 11.1.** que: "*Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 9.5. del Reglamento*"; y en consecuencia, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **416,91 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 2034239** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

Que, en segundo lugar, mediante nota DSCE N° 4841/2025, EDESA S.A. informó al usuario que, "*luego de realizar un análisis en nuestros registros de facturación del período reclamado, no se detectó la facturación del concepto 'Recargo', por lo que ratificamos en su totalidad la facturación cuestionada*". Asimismo, mediante nota DSCE N° 799/2025 remitida a este Organismo, la Distribuidora reiteró lo notificado al usuario y agregó que: *"Es*

*importante aclarar que, en relación al reclamo N° 845930, correspondiente al período 07/2024, se advierte que se trata de un reclamo por consumo y no por facturación del concepto 'Recargo'. Aclarado esto, se lo incluye dentro del planteo de disconformidad de consumo para estos períodos"*. Sin embargo, de las actuaciones surge que el usuario no cuestionó el concepto "Recargo", toda vez que en el correo electrónico remitido a EDESA el 29/03/2025 reclamó por "Facturación excesiva – Período 7", sin que del contenido del mismo se desprenda referencia alguna a dicho concepto. En consecuencia, se advierte que la Distribuidora no brindó un tratamiento adecuado al reclamo formulado por el usuario.

Que, a más de lo expuesto, del análisis de las actuaciones se advierte la falta de diligencia de la Empresa en el tratamiento del presente reclamo. Ello, toda vez que, conforme lo manifestado en el Informe de la Gerencia Eléctrica, resulta llamativo que se haya procedido al reemplazo del medidor objetado por un medidor inteligente, sin efectuar previamente el contraste del equipo retirado, prueba que había sido expresamente solicitada por dicha Gerencia. Cabe señalar que la Distribuidora, en ningún momento, aclaró ni fundamentó los motivos por los cuales omitió la realización de dicha verificación.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. ENRESP Nº 1200/23) en su art. 6º** - RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que: *"**6.1** Para el caso de cuestionamientos sobre facturación, las PRESTADORAS, según el caso y conjuntamente con el expediente, deberán acompañar al ENRESP, la siguiente documentación e información: a) Actas de constatación de estado del medidor y del servicio, priorizando la participación y firma del usuario involucrado. b) Informe sobre la verificación del medidor efectuada en el domicilio (ín situ), la que deberá realizarse mediante **un procedimiento de suficiente rigor técnico**, aprobado por el Ente. c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados en medidores patrón certificado) o en laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctricos. d) Registros de consumo de los últimos 24 meses teniendo en cuenta la fecha del reclamo y los posteriores hasta el momento de la remisión de las actuaciones al*

*ENRESP. e) Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado para su cálculo, en casos de recupero de energía*" (la negrita nos corresponde).

Que coincidentemente, los artículos 22 y 23 del Contrato de Concesión exigen la verificación conforme a normas técnicas de los equipos de medición previamente a su uso, lo cual establecen: *"artículo 22°.- Antes de ser colocado o medido cada medidor de consumo deberá ser verificado por LA DISTRIBUIDORA de acuerdo a las normas IEC (International Electrotechnical Commission) o a las de aquellos países miembros del IEC debiendo cumplimentar las disposiciones de la Ley Nacional N° 19.511. Los medidores monofásicos y trifásicos, deberán ser clase DOS (2) excepto en el caso de las tarifas correspondientes a grandes consumos que deberán ser de clase UNO (1). Artículo 23°.- Dentro del término de DIECIOCHO (18) MESES contados a partir de la ENTRADA EN VIGENCIA, LA DISTRIBUIDORA deberá presentar al ENTE REGULADOR para su aprobación, un plan de muestreo estadístico de medidores por lotes de similares características (tipo, corriente, antigüedad de instalación) que permita evaluar las condiciones de cada lote y tomar decisiones al respecto, debiendo con posterioridad cumplir con el plan acordado. Sólo podrá exigirse a la DISTRIBUIDORA el retiro, mantenimiento y recontraste de medidores, en los términos y condiciones establecidos en el Reglamento de Suministro y/o en el plan indicado en el párrafo anterior".*

Que el Anexo III "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión, punto 1° define "*Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, y demoras en la atención de los reclamos del usuario*", y en su punto 4 "Calidad del Servicio Comercial", que reza "*LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria … - Emitir facturas claras, correctas y basadas en las lecturas reales*", y en caso de incumplimiento la Distribuidora será pasible de sanciones.

Que por otra parte, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios prestados por EDESA S.A., en su **artículo 4°** "Obligaciones de la empresa prestataria" inc. a) "Calidad de Servicio" establece

*"LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad conforme a los previsto respecto en el Subanexo "Nomas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión".*

Que la Gerencia Jurídica entiende que el ENRESP, como encargado de controlar las pautas preestablecidas, debiendo responder a las normas de calidad, las que incluyen "CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL" previsto en anexo 3 art. 5.5.3, y a lo previsto en el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23**), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado **11.1***: "Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 9.5. del presente Reglamento*". En consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en una multa a favor del usuario equivalente a **416,91 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2034239** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6.835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello:

**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR**

**DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Jorge Fernández (titular del suministro. Sr. Rafael Arcángel Contreras), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-65907/2025; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2º**: **ORDENAR** a EDESA S.A., que proceda a realizar la REFACTURACIÓN de los periodos 07 y 12/2024 y 03/2025, correspondiente al NIS N° 2034239, en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución.

**ARTÍCULO 3º**: **ORDENAR** a EDESA S.A. que haga efectiva la indemnización prevista en el art. 31 de la Ley N° 24.240, debiendo efectuar una Nota de Crédito en la factura inmediata siguiente equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente respecto a los periodos 07 y 12/2024 y 03/2025.

**ARTÍCULO 4°: ORDENAR** a EDESA S.A. en el caso de que el usuario hubiera abonado las facturas impugnadas, deberá reintegrarle la diferencia correspondiente, con más los mismos intereses que la misma cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución, por los motivos expuestos en los considerandos.

**ARTÍCULO 5º: APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuaria, consistente en una multa de **416,91 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2034239** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 6º: APLICAR** a EDESA S.A. una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de es **416,91 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2034239** al momento de la notificación, ello por la mala gestión comercial brindada al reclamante, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 7º: ORDENAR** a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

**ARTÍCULO 8º: NOTIFICAR**, Registrar y oportunamente Archivar.-

| RESO 267 - DP N° 1556 - 2025 | 16/09/2025 |
| --- | --- |
| N° de Documento | Fecha |

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 16/09/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 16/09/2025